

INFORME SEMESTRAL DEL SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SISTEMA DE GESTIÓN PQRS

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación a las Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias que la ciudadanía interpone ante la Entidad, recibidas durante el segundo semestre de 2016.

En el Municipio de Itagüí se cuenta con el aplicativo Sistema PQRS el cual es Administrado por la Secretaría General, herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción; adicionalmente, para el segundo semestre fueron incluidas Mutaciones de primera clase, Mutaciones de segunda clase, Mutaciones de tercera clase Mutaciones de quinta clase, Rectificación de áreas y linderos y Revisión de avalúo, con el objeto de que las diferentes dependencias de la Administración Municipal emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones se llevó a cabo teniendo en cuenta los reportes generados por el aplicativo PQRS, así como también, las peticiones de la ciudadanía recibidas y tramitadas a través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

El seguimiento y evaluación a las PQRS de la Entidad, provee información útil para la revisión y análisis de los procesos, permitiendo la formulación de acciones correctivas y oportunidades de mejora, basadas en aspectos claramente identificados, trayendo esto como consecuencia la eliminación de causas principales de las quejas y así mejorar los procesos Misionales y Estratégicos de la presente Administración.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones Mutaciones de primera clase, Mutaciones de segunda clase, Mutaciones de tercera clase Mutaciones de quinta clase, Rectificación de áreas y linderos y Revisión de avalúo y denuncias por parte de los ciudadanos y demás partes interesadas; interpuestas ante la Administración

NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



Municipal, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción, solicitudes de información Mutaciones de primera clase, Mutaciones de segunda clase, Mutaciones de tercera clase Mutaciones de quinta clase, Rectificación de áreas y linderos y Revisión de avalúo y felicitaciones interpuestas por la ciudadanía ante la Oficina de Gestión Documental y de Atención al Ciudadano dependencia adscrita a la Secretaría General de la Alcaldía de Itagüí, durante el período comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2016.

MARCO NORMATIVO:

Constitución Política de Colombia - Art. 23 *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.*

Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.*

Decreto 371 de 2010, *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”, - Artículo 3º, literal 3) “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones...”*

Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece que: *“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015, *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” - TÍTULO III GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA –*

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN

El sistema de PQRS continua siendo la herramienta principal para la atención a los requerimientos realizados por los ciudadanos, mismo que viene funcionando desde el año 2014 y que ha sido objeto de mejora continua, dando cumplimiento a la normatividad expedida por el Gobierno Nacional. El enlace para ingreso al aplicativo es el mismo y el cual ha sido mencionado en los informes anteriores <http://aplicaciones.itagui.gov.co:81/pqrs/>, no obstante la atención por otros medios (buzón, email, escrito, presencial, teléfono, web y redes sociales) igualmente son utilizados constantemente por la ciudadanía.

En el segundo semestre del año 2016 el sistema ha sido objeto de variaciones tendientes al mejoramiento del mismo, con el fin de facilitar el acceso y manejo a los ciudadanos, y además fortalecer y articular internamente los mecanismos de respuesta a las solicitudes interpuestas ante la administración municipal las cuales se mencionan a continuación

| Tipo | Descripción Actividad Realizada |
|----------------|--|
| Edición | Se realiza un ajuste al Cron Job que envía los recordatorios, de modo tal que permita ver el identificador y el usuario que realizo una determinada asignación, esto con el fin de depurar por parte de la oficina de archivo y correspondencia los responsables de ingresos de pqrs que no son asignadas a tiempo. |
| Edición | Dado que se ingresaron más definición de PQRS al formulario web, se dificulto la navegación de este por la cantidad de bloques que se despliegan. Por esta razón se modifica el sistema para que las cajas de texto de estos bloques por defecto siempre estén cerradas. |
| Adición | Se realiza la actualización del manual de usuario del PQRS Software en donde se incluyeron las nuevas funcionalidades que no se tenían en el manual anterior, además de incluyo un manual de administrador que contiene toda la información sobre la parametrización del software y también se incluyó el manual de instalación dado el caso que llegue a necesitarse. La URL del manual es: https://aplicaciones.itagui.gov.co/pqrs/media/pqrs/ |

| Tipo | Descripción Actividad Realizada |
|----------------|---|
| Error | Se retiran las acciones de papelera y de marcación de envío que estaba mostrando el sistema en el rol de operadores y operadores dependencia en la vida de la solicitud compartida. Estas acciones se eliminan pues en este punto del sistema el usuario solo puede responder la respuesta compartida. |
| Edición | Se elimina la recarga de página cuando se generaba un indicador o un listado lo que ocasionaba por lo general de que la sección se cerrara y fuera necesario ingresar de nuevo al sistema. |
| Adición | Se ingresa una nueva librería al sistema llamada "Thread" que permite realizar acciones del sistema en modo background. Esta librería se utiliza para el envío de los recordatorios manuales que se generan desde el rol administrador. Con esto ya no es necesario esperar que el sistema envíe todos los correos electrónicos. El sistema lo realizara en modo background, permitiéndonos continuar utilizando el sistema simultáneamente esta tarea es realizada. |
| Edición | Se quita la opción del editor de texto en los campos tipo texto al momento de ingresar las tipificaciones del sistema, esto con el fin del momento de mostrar estas tipificaciones en la selección no se muestren códigos HTML asociados. |
| Adición | Se adiciona un nuevo correo electrónico dentro de la configuración de correos llamado "Receptor para Envío de Notificaciones de Asignaciones y Falta de Documentación" a este correo electrónico llegarán dos mensajes adicionales cuando se envíen los recordatorios del sistema: <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo que contiene todas las solicitudes pendientes otros medios que no contienen ningún adjunto 2. Correo que contiene todas las solicitudes pendientes que no tienen ninguna asignación |
| Adición | Se adiciona un indicador en los listados que indica las solicitudes que no tienen ninguna asignación, esto con el fin de identificarlos más fácilmente, el indicador es un color rojo sobre toda la fila |

| Tipo | Descripción Actividad Realizada |
|----------------------|--|
| Actualización | <p>Se realizó una actualización en todas las listas del PQRS software de modo tal que se mejoraron los tiempos de carga y de búsqueda de la información. Para hacer la actualización de estas listas, fue necesario actualizar las librerías Javascript "Datatables" y actualizar todos los modelos con la funcionalidad Server-Side.</p> <p>Igualmente se realiza actualización de modo tal que sea más compatible con las nuevas versiones de los navegadores web.</p> <p>Igualmente se realiza actualización de modo tal que sea más compatible con las nuevas versiones de los navegadores web.</p> <p>Al realizar esta actualización se eliminaron las funciones de filtro por fechas y cambio de periodo debido a que ya no era necesario hacer este tipo de limitantes para mostrar la información debido a la demora en el cargue, con la actualización los tiempos de cargue se minimizaron al máximo, independiente de tipo de lista y optimo la forma en que se busca la información dentro de estas.</p> |
| Edición | <p>Se actualiza la librería que permite la subida de archivos, de modo tal que ya permite subir archivos que contenga caracteres especiales en su nombre, la librería renombrara este archivo pero sin renombrar toda la cadena.</p> |
| Edición | <p>Es necesario actualizar la función que realizaba la descarga de los archivos adjuntos, pues bajo el protocolo https no estaba funcionando correctamente.</p> |
| Edición | <p>Se modificó la manera en que se genera el consecutivo de radicación de las solicitudes físicas, de modo tal que este también pueda ser tomado por el sistema de taquilla y evitar duplicidad de radicados. Para esto se creó una tabla nueva que es la que controla el consecutivo</p> |
| Adición | <p>Dado el cambio de usuarios entre las dependencias, con el fin de no perder la trazabilidad de las solicitudes, se creó un campo nuevo llamado propietario, el cual definirá a que dependencia pertenece una solicitud, independiente que el usuario que la tenga asignada o la respondió cambie y así evitar que este se las lleve.</p> <p>Adicionalmente se programó un mecanismo de modo tal que cuando un usuario es cambiado de dependencia o es inactivado, las solicitudes activas que tiene asignadas. Inmediatamente se reasignan a la dependencia que es propietario, para evitar que se pierdan estas solicitudes.</p> |

| Tipo | Descripción Actividad Realizada |
|----------------|---|
| Edición | Se agrega un campo nuevo que registra el último ingreso de un determinado usuario del sistema. Esto con el fin de realizar auditorías. |
| Adición | Con el fin de dar cumplimiento a la resolución 3564 de 2015 en el anexo 2. Se creó un mecanismo para en el caso de los derechos de petición, que dice que no se podrá registrar como usuario anónimo por el formulario web. El sistema permite definir qué tipos de solicitudes permitirán registrarse como anónimo y cuáles no para dar cumplimiento con la norma. |
| Adición | Se crea un sistema de registro (Logs) que se aplica para todas las solicitudes y que indican cualquier novedad, acción o visita de un usuario sobre una solicitud, de modo tal que queda toda su trazabilidad. |

SOLICITUDES POR CANAL DE COMUNICACIÓN:

En el municipio de Itagüí entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del 2016 ingresaron 10.632 solicitudes, de la siguiente forma:

Cuadro Nro. 1

| | Solicitudes Web | Solicitudes Redes Sociales | Solicitudes Otros Medios | Totales | % |
|----------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|----------|
| Ingresos | 1220 | 1 | 9411 | 10632 | - |
| Respondidas | 1171 | 1 | 8928 | 10100 | 95 % |
| Pendientes | 49 | 0 | 483 | 532 | 5 % |
| Totales | 1220 | 1 | 9411 | - | - |
| % | 11.47 % | 0.01 % | 88.52 % | - | - |

Fuente Sistema PQRS

En el Cuadro Nro. 1 Se puede observar que otros medios, (presencial, telefónico y escrito) continúan siendo los mecanismos de contacto con la Administración más utilizados por los ciudadanos. Comparado con el primer semestre del año 2016 la cantidad de requerimientos por parte de los usuarios aumento en un 32% aproximadamente, al igual que las peticiones ingresadas por la WEB en un 33% hecho que se puede calificar como positivo, presentándose un avance en el tema de gobierno abierto, herramienta que busca la facilidad y celeridad en los servicios de la

NIT. 890.980.093 - 8
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



administración a través de la web, evitando el desplazamiento de las personas hasta las instalaciones de la Entidad para ejercer su derecho a la información, no obstante este medio de comunicación se debe fortalecer de tal forma que en el futuro sea este el canal más utilizado por los ciudadanos.

Grafico Nro. 1



Fuente Sistema PQRS

El grafico Nro. 1 demuestra lo anteriormente expuesto de forma porcentual indicando que las 9411 solicitudes que ingresaron por otros medios (presencial, telefónico y escrito) equivale al 88.52%, las 1220 que ingresaron vía web significan el 11.26% y una petición que ingreso por redes sociales que corresponde al 0.1%.

POR ESTADO DE LAS PQRS.

De las 10.632 solicitudes que ingresaron en el segundo semestre y de acuerdo a su canal de recepción a 31 de diciembre de 2016 visibilizaban la siguiente información:

Cuadro Nro. 2

| SOLICITUDES POR ESTADO | | | |
|------------------------|---------|-------------|------------|
| | INGRESO | RESPONDIDAS | PENDIENTES |
| VIA WEB | 1120 | 171 | 49 |
| OTROS MEDIOS | 9411 | 8928 | 483 |
| REDES SOCIALES | 1 | 1 | |

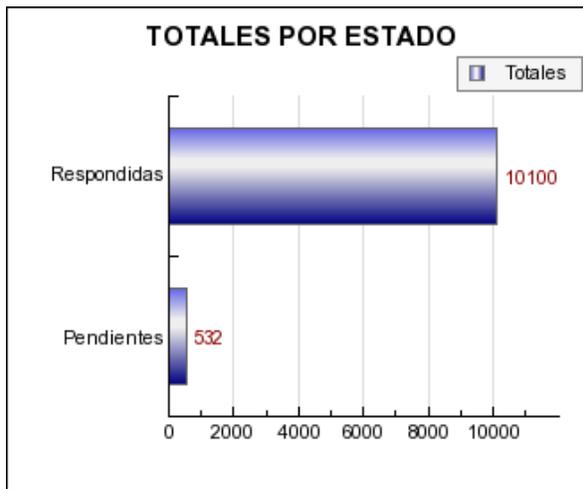
Grafico Nro. 2



Fuente Sistema PQRS

En total y globalizando la cifra, el 95%, (10.100) ya fueron resueltas por la Administración Municipal, faltando solo el 5% (532) por solucionar. Teniendo en cuenta la cantidad final, es pertinente concluir la importante labor realizada por la Administración para garantizar el acceso a la información por parte de los ciudadanos.

Grafico Nro. 3



Fuente Sistema PQRS

La grafica Nro. 3 demuestra la continuidad en la proporción de tiempo de respuesta según el tipo de solicitud, evidenciando que no existe prelación en la atención de las mismas, ya sea por la web o por otros medios, las PQRS se tramitan con igual importancia, ejerciendo sobre estas el seguimiento y control necesario para brindar la satisfacción que requieren los ciudadanos.

Grafico Nro. 4



Fuente Sistema PQRS

INGRESOS POR TIPO DE SOLICITUD:

Con el fin de llevar a cabo un seguimiento detallado el sistema de PQRS que se tiene implementado en el municipio, es importante diferenciar el tipo de solicitud discriminándolas igualmente por número y medio de contacto. Es importante mencionar que en comparación al semestre inmediatamente anterior y como se describió al principio de este documento se adicionaron tipos de solicitudes sumando un total de 16. Información que se visualiza de la siguiente manera:

Cuadro Nro. 3

| | Solicitudes Web | Solicitudes Redes Sociales | Solicitudes Otros Medios | Totales | % |
|--|-----------------|----------------------------|--------------------------|--------------|---------|
| Denuncia | 197 | 0 | 156 | 353 | 3.32 % |
| Felicitación | 7 | 1 | 8 | 16 | 0.15 % |
| Mutaciones de primera clase | 3 | 0 | 26 | 29 | 0.27 % |
| Mutaciones de quinta clase | 0 | 0 | 38 | 38 | 0.36 % |
| Mutaciones de segunda clase | 0 | 0 | 110 | 110 | 1.03 % |
| Mutaciones de tercera clase | 0 | 0 | 3 | 3 | 0.03 % |
| Personería Jurídica o Propiedad Horizontal | 0 | 0 | 121 | 121 | 1.14 % |
| Petición de Consulta | 124 | 0 | 18 | 142 | 1.34 % |
| Petición de Documentación | 131 | 0 | 116 | 247 | 2.32 % |
| Petición de Información | 268 | 0 | 6044 | 6312 | 59.37 % |
| Queja | 220 | 0 | 1649 | 1869 | 17.58 % |
| Reclamo | 246 | 0 | 16 | 262 | 2.46 % |
| Rectificación de áreas y linderos | 0 | 0 | 42 | 42 | 0.4 % |
| Revisión de avalúo | 1 | 0 | 3 | 4 | 0.04 % |
| Solicitud de Prescripción | 0 | 0 | 1050 | 1050 | 9.88 % |
| Sugerencia | 23 | 0 | 11 | 34 | 0.32 % |
| Totales | 1220 | 1 | 9411 | 10632 | - |

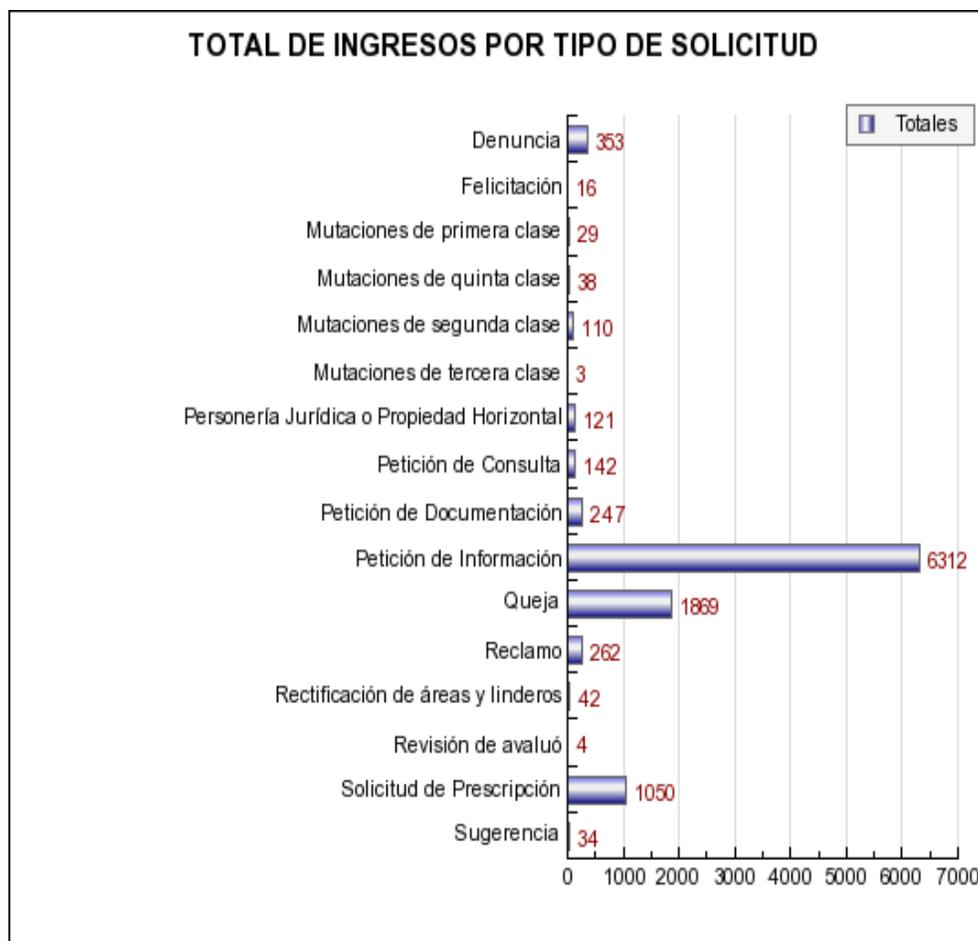
Fuente Sistema PQRS

En el cuadro Nro. 3 se puede interpretar claramente la información en cuanto a las solicitudes que ingresan al municipio de Itagüí, evidenciando con el 59.37% que la Petición de Información es el mecanismo preferido por los ciudadanos, para interactuar con la administración, seguido de las Quejas con el 17.58% y de las Solicitudes de Prescripción con el 9.88%.

Del anterior dato igualmente se puede inferir que para interponer peticiones de documentación, petición de consulta, denuncias y reclamos el medio preferido por los ciudadanos es la Web, resultados que relevan un panorama positivo para la Administración y para el medio ambiente, toda vez que se reduce el uso del papel, sin embargo para mejorar la interacción con los ciudadanos se hace necesario fomentar la participación de los mismos en las redes sociales, entendiendo que estos medios actualmente cuentan con la atención de todos los grupos poblacionales, desde los niños hasta los adultos mayores, razón por la cual se debe fortalecer esos canales de comunicación.

Asimismo sin desagregar las cifras se observa que la petición de información, seguida de la queja, la solicitud de prescripción y la denuncia, son los medios más utilizados por la ciudadanía para comunicarse con la Entidad, como se expresa en el siguiente gráfico:

Grafico 5



MEDIO DE RECEPCIÓN POR TIEMPO DE SOLUCIÓN

Es relevante Para la Administración Municipal en especial para la Oficina de Control Interno de Gestión, poder realizar un seguimiento a la oportunidad en las respuestas de las solicitudes ingresadas por todos los canales Web, otros medios (presencial, telefónico y escrito) y redes sociales, razón por la cual para facilitar este proceso se estipulo como lineamiento ingresar las solicitudes que fueran presentadas por escrito, por teléfono o de forma personal al sistema de PQRS.

A 31 de diciembre las solicitudes según el sistema se observaban de la siguiente forma

Cuadro Nro. 4

| | Pendientes fuera del rango | Pendientes dentro del rango | Respondidas fuera del rango | Respondidas dentro del rango |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Solicitudes Web | 0 | 49 | 5 | 1166 |
| Solicitudes Redes Sociales | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Solicitudes Otros Medios | 0 | 483 | 23 | 8905 |
| Totales | 0 | 532 | 28 | 10072 |
| % | 0 % | 5 % | 0.3% | 94.7% |

Fuente Sistema PQRS

Se reitera lo mencionado en los informes anteriores que el municipio de Itagüí con el fin de cumplir con los tiempos de respuesta establecidos en la legislación vigente, implementó al interior de sus dependencias un procedimiento detallado para la solución a las PQRS, en el cual se redujeron los tiempos de respuesta a las Unidades Administrativas, logrando con esta medida oportunidad en la entrega de las mismas.

Por lo anterior es pertinente indicar que aun estando “pendiente por fuera del rango” como lo menciona el cuadro Nro. 4, no significa necesariamente que se encuentren por fuera en termino de ley.

Asimismo, es posible desagregar la anterior información por tipo de solicitud permitiendo identificar el nivel de cumplimiento de la Administración en cuanto a la diligencia en las respuestas requeridas por los ciudadanos.

Cuadro Nro. 5

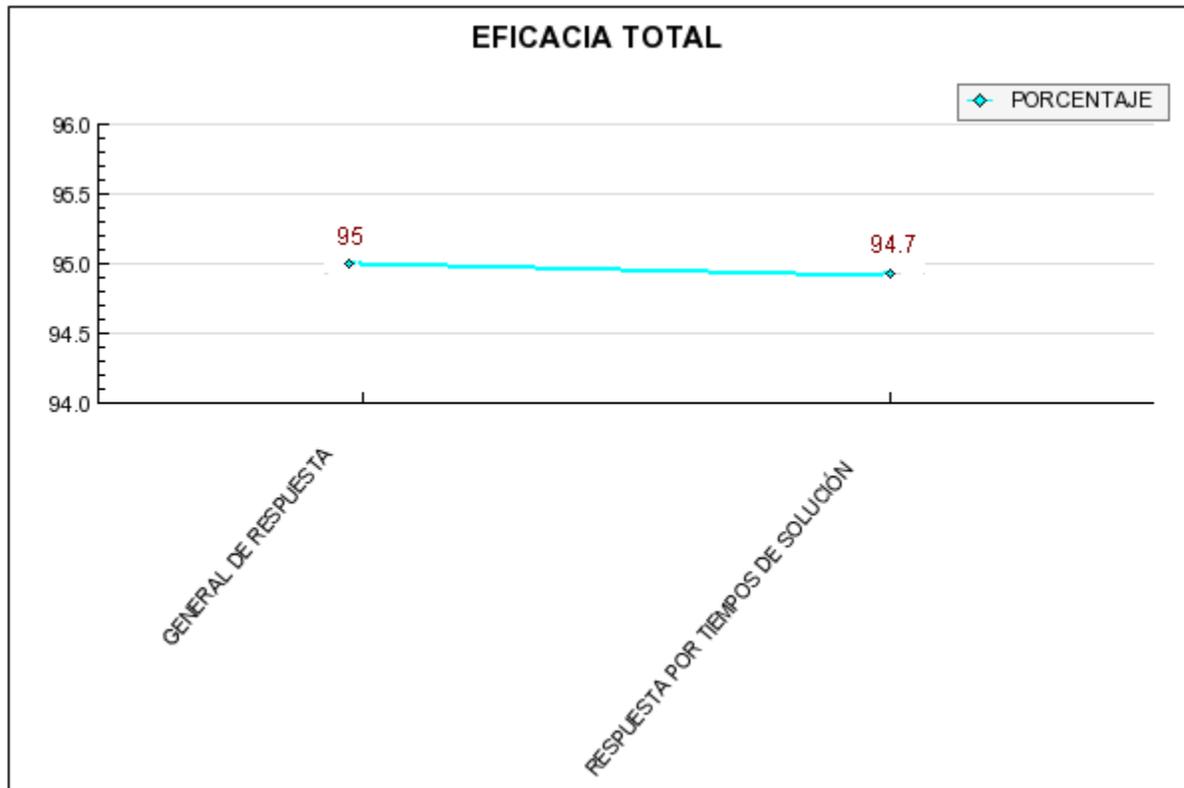
| | Pendientes fuera del rango | Pendientes dentro del rango | Respondidas fuera del rango | Respondidas dentro del rango |
|--|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| Denuncia | 0 | 4 | 1 | 348 |
| Felicitación | 0 | 0 | 0 | 16 |
| Mutaciones de primera clase | 0 | 6 | 0 | 23 |
| Mutaciones de quinta clase | 0 | 15 | 0 | 23 |
| Mutaciones de segunda clase | 0 | 29 | 0 | 81 |
| Mutaciones de tercera clase | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Personería Jurídica o Propiedad Horizontal | 0 | 0 | 3 | 118 |
| Petición de Consulta | 0 | 17 | 0 | 125 |
| Petición de Documentación | 0 | 1 | 0 | 246 |
| Petición de Información | 0 | 343 | 13 | 5956 |
| Queja | 0 | 55 | 10 | 1804 |
| Reclamo | 0 | 13 | 0 | 249 |
| Rectificación de áreas y linderos | 0 | 15 | 0 | 27 |
| Revisión de avalúo | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Solicitud de Prescripción | 0 | 32 | 1 | 1017 |
| Sugerencia | 0 | 1 | 0 | 33 |
| Totales | 0 | 532 | 28 | 10072 |
| % | 0 % | 5 % | 0.3% | 94.7% |

Fuente Sistema PQRS

Se avizora un porcentaje de cumplimiento del 94.7%. Con 10.072 solicitudes resueltas dentro del rango, 532 pendientes por responder que corresponden al 5% y 28 que fueron solucionadas fuera del rango lo cual representa el 0.3%.

Según el sistema PQRS el nivel de eficacia se encuentra en un 95%, porcentaje que es bastante positivo para esta Entidad, además si se tiene en cuenta el nivel de categoría, la cantidad de habitantes y el número de solicitudes que ingresan a la Administración.

Grafico Nro. 6



Fuente Sistema PQRS

Según la grafica, en el segundo semestre se presentó un aumento de dos puntos en el nivel de eficacia, comparado con el semestre inmediatamente anterior, el cual obtuvo un resultado del 93% en “General de Respuestas”.

Las peticiones de la ciudadanía es un tema de especial atención por esta Administración, razón por la cual no escatima en esfuerzos para sacar adelante este proceso con la mayor eficacia y celeridad requerida y de acuerdo a los lineamientos normativos dictados por las autoridades competentes. Igualmente es importante fomentar la participación de los ciudadanos, con el fin de direccionar o redireccionar los proyectos propuestos para el periodo de gobierno, entendiendo que son ellos quienes finalmente deben obtener y disfrutar los beneficios de los servicios que brindan las Entidades Públicas.

NIT. 890.980.093 - 8
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



Lo anteriormente expuesto lo demuestran las cifras; en el segundo semestre del año 2016 ingresaron al municipio 10.632 solicitudes, 3.430 PQRS más que en el primer semestre del mismo año que fueron un total de 7202, generándose un aumento del 32%.

Es de aplaudir la participación de parte de los ciudadanos en el municipio de Itagüí y meritorio el trabajo que realiza la Administración para dar respuesta a todas las solicitudes que ingresan, sin embargo es pertinente además de favorable para la Entidad, depurar las peticiones presentadas y verificar la similitud o reiteración en las mismas, con el fin de identificar cual es el tema más consultado o el servicio más requerido por estos medios y con esta extracción generar un consolidado que permita realizar acciones tendientes a solucionar posibles hechos que estén perjudicando a los ciudadanos y que por ello se encuentren ingresando estas solicitudes, optimizando el tiempo de los funcionarios públicos, entendiendo que en ocasiones estos tipo de solicitudes conllevan a entorpecer las labores diarias.

Es necesario para la Entidad Territorial conocer e identificar las dependencias a las cuales les ingresan mayor número de solicitudes, con el fin de analizar y evaluar la gestión de esa unidad administrativa, situación que se puede generar debido a los servicios que presta cada área o igualmente a un servicio deficiente.

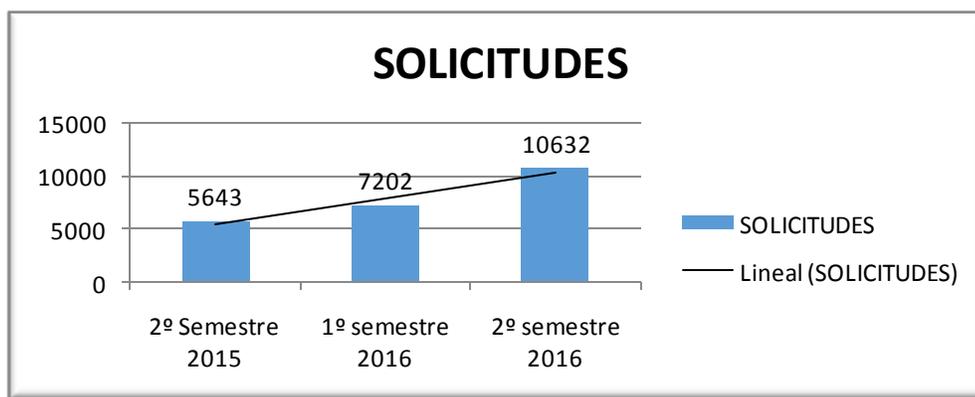
Las Dependencias a las cuales ingresaron más solicitudes en el segundo semestre del año 2016 fueron:

- Consorcio SETI 2502 con una representación del 27.02%
- Secretaría de Movilidad 1605 con una representación del 15.1%
- Subsecretaría de Gestión de las Rentas 1121 con una representación del 10.64%
- Secretaría de Medio Ambiente 638 con una representación del 6%
- Oficina de Cobro Coactivo. 499 con una representación del 4.69%
- Oficina de Control Urbanístico. 397 con una representación del 3.73%
- Secretaría de Salud 358 con una representación del 3.37%
- Secretaría de Infraestructura 206 con una representación del 1.94%

Con respecto al periodo inmediatamente anterior, se puede observar que continúan las mismas dependencias liderando en el tema de las PQRS, como novedad para el semestre evaluado se puede evidenciar la posibilidad de realizar seguimiento a las PQRS dirigidas al consorcio SETI, el cual se encuentra con el mayor número de solicitudes equivalentes al 27.02%, seguida por la Secretaría de Movilidad, con una participación del 15.1%.

No obstante es preciso mencionar, que la eficacia en la atención a las PQRS debe alcanzar el 100%, y no del 94.7% como en este caso, siendo este un buen resultado para el segundo semestre del año 2016 y más teniendo en cuenta que el ingreso de las PQRS denota una tendencia a la alza, como se logro observar en el presente seguimiento, donde se presento un aumento significativo respecto de los otros semestres.

Grafico 7



Para la fecha de 31 de diciembre de 2016 como se menciona anteriormente faltaban por responder 532 dentro del rango y fuera del rango se resolvieron 28, casos en los cuales no se dio respuesta debidamente y bajo los términos legales, evidenciando extemporaneidad.

Las dependencias las cuales registran extemporaneidad en las respuestas son las siguientes:

Cuadro Nro. 6

| DEPENDENCIA | Nro. PQRS | DEPENDENCIA | Nro. PQRS |
|--|-----------|--|-----------|
| Secretaría de Movilidad | 4 | Secretaría de Medio Ambiente | 4 |
| Secretaría de Participación E Inclusión Social | 3 | Secretaría de Gobierno | 1 |
| Secretaría de Servicios Administrativos | 1 | Oficina de Atención al Ciudadano | 4 |
| Secretaria del Deporte y la Recreación | 1 | Corregiduría | 1 |
| Secretaria Jurídica | 3 | Oficina de Control Disciplinario Interno | 2 |
| Subsecretaría de Gestión de Rentas | 1 | Inspección de Espacio Publico | 1 |
| Subsecretaria de Control Urbanístico | 1 | Subsecretaria de Orden y Espacio Publico | 1 |

NIT. 890.980.093 - 8
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia
www.itagui.gov.co



Liderando en tiempo la Oficina de Control Disciplinario Interno con 8 días de retardo en la respuesta de una petición, estando claramente fuera del término de ley, seguido de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión documental con una queja a la cual se resolvió 7 días después de corrido el término, al igual que por la Secretaría de Medio Ambiente con otra queja solucionada con 6 días de extemporaneidad.

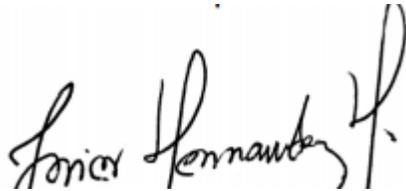
Llama la atención que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental aparezca en el presente listado y liderando en el retraso de tiempo de 7 días en una de sus solicitudes, cuando es esta la encargada del proceso y tiene a cargo el software PQRS.

Lo anterior indica el trabajo de mejoramiento continuo del cual debe ser objeto tanto el sistema de PQRS utilizado en el municipio como la gestión de la dependencia encargada.

RECOMENDACIONES

1. Continúa la recomendación del semestre anterior que es fortalecer la cultura de registro en el sistema de PQRS, todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que se reciben en la Entidad a través de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
2. Fortalecer los mecanismos establecidos en la Entidad para la atención y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular el uso adecuado, puesto que, el sistema de información PQRS debe ser de fácil acceso para los ciudadanos que en caso de que existan anexos se puedan evidenciar junto con la respuesta.
3. Sensibilizar a los funcionarios de la Administración Municipal sobre la importancia de ejecutar una respuesta oportuna y con calidad en los tiempos establecidos en términos de ley y administrativos ante las diferentes solicitudes que interponen los ciudadanos.
4. Programar reuniones o implementar estrategias que le permitan a la Administración Municipal establecer un control eficiente de las PQRS con los responsables de los procesos y de las diferentes dependencias encargados de dar respuesta a los requerimientos ciudadanos, con el fin de verificar el cumplimiento tanto en términos de ley como administrativos y realizar la autoevaluación de las estrategias adoptadas para mejorar la atención al ciudadano, dando como resultado, un análisis que nos permita identificar ¿Cuáles son las principales deficiencias que se está presentando en la Administración?, y que medidas correctivas se deben asignar para dar cumplimiento a las acciones propuestas.

5. Efectuar un análisis e identificar las causas principales que ocasionaron el incumplimiento de los encargados de tramitar una respuesta oportuna a las peticiones de la comunidad y tomar las medidas necesarias con los responsables, puesto que, toda demora injustificada es motivo de sanción disciplinaria, logrando así, una administración más eficiente y transparente en sus procesos.



JAVIER HERNANDEZ HERNANDEZ
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

P/E Diego Aguirre